Journal of Social Sciences (COES&RJ-JSS)
ISSN (E): 2305-9249 ISSN (P): 2305-9494
Publisher: Centre of Excellence for Scientific & Research Journalism, COES&RJ LLC
Online Publication Date: 1st October 2017
Online Issue: Volume 6, Number 4, October 2017
https://doi.org/10.25255/jss.2017.6.4.833.850

Knowledge Management and its Role on Organizational Crisis Management: A Literature Review

Abdullatef Alkandari*, Dr. Ra'ed Masa'deh, Prof. Musa Al-Lozi*****

Abstract:
This research aimed to study the concept of knowledge, knowledge management and its role on organizational crisis management through conducting a comprehensive review of theories, literature, and empirical studies. Furthermore, the researchers reviewed the prevailing theories of knowledge management and its relationship with organizational crisis management.

Keywords:
Knowledge management, organizational emergency management.

Citation:
Alkandari, Abdullatef; Masa'deh, Ra'ed; Al-Lozi, Musa (2017); Knowledge management and its role on organizational crisis management: a literature review; Journal of Social Sciences (COES&RJ-JSS), Vol.6,No.4,pp:833-850; https://doi.org/10.25255/jss.2017.6.4.833.850.

* M.S.c. Candidate at the University of Jordan Business School, Amman, Jordan,
** Associate Professor of Management Information Systems Department, The School of Business, The University of Jordan,
*** Vice President for Centers and Community Service Affairs, President of Aqaba Branch, The University of Jordan,

إدارة المعرفة ودورها على إدارة الأزمات التنظيمية: دراسة نظرية

عبداللطيف الكندري [1] ، د.رائد (محمد تيسير) مساعده [2]، أ.د. موسى اللوزي [3]

1 قسم الادارة العامة، كلية الأعمال، الجامعة الأردنية، عمان/الأردن،
2 قسم نظم المعلومات الإدارية، كلية الأعمال، الجامعة الأردنية، عمان/الأردن،
3 نائب رئيس الجامعة الاردنية لشؤون المراكز وخدمة المجتمع/ رئيس فرع العقبة،

الملخص

هدفت الدراسة الحالية الى دراسة معمقة لمفهوم المعرفة، إدارة المعرفة، ودوره في إدارة الأزمات التنظيمية من خلال مراجعة الكتب والبحوث والدراسات والدوريات والأدبيات العلمية المنشورة. حيث قام الباحثون بمراجعة النظريات السائدة في إدارة المعرفة وعلاقتها بإدارة الأزمات التنظيمية.

الكلمات الدالة: إدارة المعرفة، إدارة الأزمات التنظيمية

مقدمـــــة

تشهد منظمات الأعمال على المستويات المحلية والإقليمية والعالمية العديد من التحولات والتغييرات سواءاً في بيئتها الداخلية أو الخارجية، إضافة إلى اتسام هذه المنظمات بسمة التغير المتسارع وذلك لمواكبة التطورات المحيطة بالبيئة العالمية، فضلا عن التحديات التي تواجه هذه المنظمات في القدرة على التنبؤ بالتغيرات خلال مدة قصيرة، الأمر الذي بدوره يفرض تحديات متعددة ويعمل على إظهار أزمات من الممكن أن تشكل تهديداً لهذه المنظمات وتشكل خطورة على بقائها واستمرارها (Schwandt and Marqurdt, 2000). ازداد اهتمام المنظمات الحديثة في الوقت الحالي بالمعرفة، كونها تعتبر واحدة من أهم الركائز في المنظمة والتي تعد أساسا فاعلا لعميات الابتكار والإبداع وتحقيق الابداع والتميز والكفاءة في العمل في ظل المعطيات الفكرية التي ازدادت في إطارها العديد من المفاهيم الفكريـــة كثورة المعلومـــات والخصخصـــة والعولمـــة (حمود، 2010:54)، ومن هنا ظهر مفهوم إدارة المعرفة الذي يعتبر من أهم مدخلات التطوير والتغيير في عصرنا الحالي، إذ أن إدارة المعرفة تساعد المنظمات في توليد المعرفة وتوزيعها وتطبيقها للمساعدة في تحسين القـرارات الإداريـة وتحسيـن الأداء وزيـادة الإنتاجيـة مما يحقق ميـزة تنافسيـة لهـذه المنظمـات (الملاك والأثري، 2002:19؛ العمري، 2004:12). تقوم المنظمات ببناء إدارتها على المعرفة كمصدر اساسي لنجاحها وبقائها وتعد إدارة المعرفة عنصر أساسي مهم في النظام العامل لمنظمات، والذي ينبغي على أعضاء المنظمة أن يفهموا دور إدارة المعرفة لما لها من أثر مباشر على أدائهم في إدارة الأزمات وخاصة إدارة الأزمات التنظيمية، وإدارة الأزمات هي اسلوب لتفادي حالات الطوارئ للتخطيط والتعامل للأزمات الغير متوقعة عند حدوثها للتخفيف من حدتها (Jia, Shi, Jia and Li, 2012) وسبب اختيار الباحث لموضوع أثر إدارة المعرفة على إدارة الأزمات التنظيمية كموضوع لرسالة الماجستير لأهمية المعرفة فيتوسع مدارك الموظفين في القوات المسلحة وتحسين أدائهم في صناعة القرار لمواجهة الأزمات التنظيمية وتطوير أداء الموظفين في القوات المسلحة يتطلب بناء معرفة تسمح بإجراء تغيرات ايجابية لمواجهة الأزمات التي تنشأ في المنظمات.

أولا: المعرفة

إن نجاح المنظمات المدنية والعسكرية يعتمد على مواكبة التطورات التكنولوجية والمعلوماتية التي لها أثر كبير على بقائها، ونتيجة للثورة المعلوماتية الهائلة تضاعفت من خلالها المعارف، ولابد للمنظمات أن تصب اهتمامها على المعرفة لما لها من دور فعال في نجاح المنظمات.

مفهوم المعرفة

أسهم الكثير من الباحثين بإبداء آرائهم حول صياغة مفاهيم معينة للمعرفة، فقد عرفها قاموس (Oxford,1994) بأنها "الفهم من خلال الممارسة والخبرة والملاحظة أو من خلال الدراسة". عرف (المغربي، 2006:182) المعرفة بأنها " ذلك الرصيد الذي تم تكوينه من حصيلة البحث العلمي والتفكير والدراسات الميدانية وتطوير المشاريع الإبتكارية، وغيرها من أشكال الإنتاج الفكري للإنسان عبر الزمان. وعرفها (الشرفا،2008) المعرفة لغة بأنها ادراك الشيء ما على ما هو عليه، واصطلاحا هي الرصيد الذي تم بناءه وتكوينه من حصيلة البحث العلمي والدراسات الميدانية وغيرها من اشكال الانتاج الفكري للأفراد. في حين عرفها (Evangelista et al, 2010) بأنها المزيج من القيم والخبرات والمعلومات التي توفر اطاراً لتقييم الخبرات والمعلومات الجديدة. كما ويرى (حمود، 2010، 53) بأنها "الحصيلة الإنسانية القادرة على تحقيق السبل المثلى الكفيلة في تطوير قدرات المنظمة والمجتمع نحو بلوغ الأهداف المراد انجازها". وعرفها (زرقون وعرابة، 2014) أنها "هي الأصل الجديد، وهي أحدث عوامل الإنتاج التي يعترف بها كمورد أساسي لإنشاء الثروة في الإقتصاد، ومصدر أساسي للأداء المتميز في الإدارة". وعرفها (حامد،

2012) أنها "هي العملية المتكاملة والمنظمة والتي تقوم بمساعدة المنظمة على توفير المعلومات وانتقاءها واستخدامها لتوزيع وتحويل المعلومات ذات الأهمية للأفراد المناسبين". وبالتالي فإنه يتبين لنا ان مفـهوم المـعرفة هـو مفهوم واسع وشامل لمعاني كثيرة بما يتناسب مع التطور المعرفي، وأن المعرفة هي الثروة التي يجب ان يمتلكها الافراد وتجدد من خلال البحث والاستكشاف في كل مكان وزمان وهي العصب الرئيسي لأفراد المنظمة (Anbumathi and Sivasubrmanian,2016). ويعرفها الباحث المعرفة هي فهم وإدراك الحقائق والتجارب والمواقف التي يمر بها الفرد في حياته اليومية.

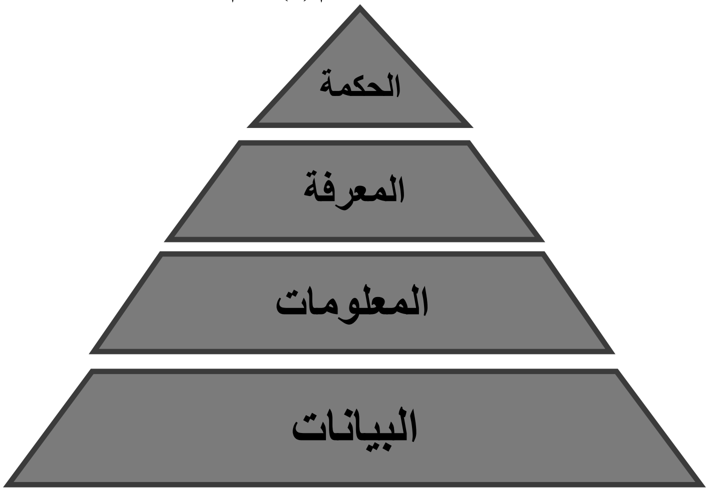
مصادر المعرفة

تعتبر المصادر الداخلية والخارجية من أهم المصادر التي تساهم في وجود واكتساب المعرفة، إذ تتمثل المصادر الداخلية بالخبرات المتراكمة لدى الأفراد العاملين في المؤسسات والشركات والمنظمات ومن أمثلتها الحوار، المهارة، المكتبات الإلكترونية، المؤتمرات الداخلية، البحوث، في حين تتمثل المصادر الخارجية بالمصادر التي تحيط ببيئة المؤسسات والمنظمات الخارجية؛ إذ أنه يتم الحصول على المعرفة الخارجية من خلال علاقة هذه المؤسسات بالمؤسسات الخارجية المنافسون والموردون والانترنت ومراكز البحث العلمي والجامعات، وتعتبر المصادر الخارجية ذات أهمية عالية؛ إذ يقوم الفرد باكتساب البينات من هذه المصادر الخارجية ومن خلال قدراته العقلية أي مستوى ذكاؤه وخبرته العملية فإنه يعمل على تحويل هذه البينات إلى معلومات ليتم تحويلها إلى معرفة يتم الإستفاده منها (Peacock, et al, 2015). كما أن بعض الباحثين (Altamony et al., 2012; Masa'deh and Shannak, 2012; Masa'deh, 2012, 2013; Shannak et al., 2010; Masa'deh et al., 2008, 2013, 2014, 2015, 2017; Hajir et al., 2015; Kateb et al., 2015; Obeidat et al., 2016; Vratskikh et al., 2016) أكدوا على ضرورة قيام الشركات والمؤسسات المختلفة في القطاع العام والخاص بدمج نظم تكنولوجيا المعلومات الخاصة بها مع استراتيجيات إدارة المعرفة وعملياتها من أجل الاستفادة من المعرفة في اتخاذ القرارات الاستراتيجية وكذلك الاستمرار في المنافسة والحصول على الميز التنافسية المختلفة.

عناصر المعرفة

هناك عدة عناصر متعددة تسهم في نتاج المعرفة أهمها (البيانات، المعلومات، القدرات و الإتجاهات)، حيث يعود مفهوم البيانات على أنها حقائق تتصف بالموضوعية غير المترابطه يتم تقديمها كمجموعة دون أية أحكام أولية سابقة، كما ويرجع مفهوم المعلومات على أنها مجموعة من البيانات التي يتم اعطاؤها صفة المصداقية، بحيث يتم تقديمها لتحقيق هدف معين ومن الممكن أن تصل إلى مستوى المعرفة من خلال اتصافها بأشكال مختلفة. وبما يتعلق بالقدرات فإنها تعتبر واحدا من أهم العناصر الأساسية التي تحتاجها المعرفة، إذ أن القدرات تعمل على استخدام البيانات من أجل صنع المعلومات التي يتم استخدامها والاستفادة منها. أما الإتجاهات فتعتبر عنصرا أساسيا في تحفيز الأفراد وتوجيههم نحو الإبداع، إذ أن الإتجاهات تقوم بدفع الأفراد نحو الرغبة في التفكير والتحليل والتصرف (الهريش، 2009) و (الديب، 2008). وبناءا على تعاريف المعرفة وأنماطها؛ فإن الباحث يرى أن المعلومات التي تنتج من خلال معالجة البيانات تصبح معرفة وذلك من خلال فهم وتكرار وتطبيق هذه المعلومات بشكل صحيح وبذلك يتولد لدى الفرد ما يسمى بالخبرة والتي بدورها تؤدي إلى الحكمة. ويمكن تلخيص ما ورد أعلاه من مصطلحات بما يسمى بهرم المعرفة كما هو موضح أدناه:

شكل رقم (1): هرم المعرفة

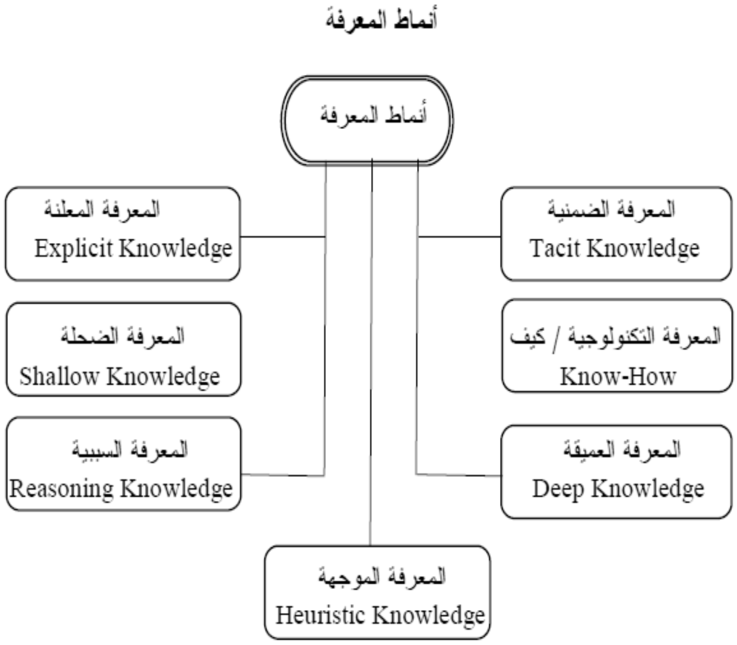


المصدر: همشري، عمر (2013)، إدارة المعرفة الطريق إلى التميز والريادة.

أنواع المعرفة

تسعى عادة المنظمات الناجحة إلى تحديد أوجه القصور والضعف فيها والعمل على مواجهتها وحلها والعمل على تحسينها وتطويرها وذلك من خلال المعرفة، إذ تتطلب الإدارة الفعالة وجود المعرفة وذلك للعمل على مواجهة التحديات والصعوبات والعمل على إيجاد حلول فعالة. حيث أكد (نجم والحاروني، 2005) أن المعرفة مزيج من عدة معارف ولا يمكن وضعها في نطاق أو إطار واحد، إذ أن المنظمات تقدم جزء من معرفتها عندما تقوم بتقديم خدماتها ومنتجاتها، حيث أن هذا الجزء من المعرفة هو الجزء القابل للتحديد والنقل وذلك لاعتبار المعرفة بأنها الجزء الأكثر أهمية بين الموظفين والعاملين والمدراء والتي تحافظ على العمل والأداء المتميز. وبناءا عليه، أشارت دراسة (العلي، وآخرون، 2009: 37-38) إلى إمكانية تقسيم المعرفة إلى خمسة أنواع وهي (المعرفة الضمنية، المعرفة المعلنة، المعرفة التكنولوجية، المعرفة الضحلة والمعرفة العميقة والمعرفةالسببية والمعرفة الموجهة). في حين أشارت دراسة كل من (باسردة ، 2008)(Backman ،2001) ، (Duffy ،2000) على أن المعرفة يمكن تقسيمها إلى نوعين أساسين وهما (المعرفة الصريحة أي الظاهرة والمعرفة الضمنية والمبنية على الأفراد). ويوضح الشكل أدنها ملخصاً لأنماط المعرفة كما يلي:

شكل رقم (2): أنماط المعرفة



المصدر: العلي ، وآخرون، "مدخل إلى إدارة المعرفة"، الطبعة الثانية، دار المسير، الأردن، 2009:39.

وقد ذكر (Ndlela, 2012) بوجود عوامل ضمنية تؤثر بشكل مباشر على تبادل المعرفة لإدارة الأزمات وهي:

1. عوامل الإتصال التقني: لقد أصبح في الوقت الحالي وجود اعتماد كبير على تكنولوجيا المعلومات بسبب التطور التكنولوجي السريع الذي أتت الحاجة لمواكبة هذا التطور بسبب زيادة في الأزمات، وأصبحت التكنولوجيا أداة تساعد الأفراد على إدارة الأزمات.
2. عوامل الإتصال البشري: مع تنوع وسائل الإتصال يعتبر الإتصال بحد ذاته هو الجانب الذي يحسم عمل المنظمات بطريقة منظمة وسرعة تساعد الأفراد من قادة وعاملين على مواجهة الأزمات وإدارتها بأداء وكفاءة عالية، ويساعد الإتصال على تعزيز التعاون المتبادل بين أفراد الفريق الذي يواجه الأزمات.

3. هيكل الشبكة: إن شبكات إدارة الأزمات ماهي إلا هياكل معقدة من الترابط وتعمل هذه الشبكات على استراتيجيات وقيود وسياسات مختلفة، وبقاء هذه الشبكات يعتمد على التنسيق المتبادل من خلال تباد المعلومات المعرفية على كافة المستويات التنظيمية داخل المنظمة.

وقد قال (Ismail, 2015) أن المعرفة الضمنية هي المعرفة الشخصية التي تحدد السياق الذي من الصعب إضفاء الطابع الرسمي فيه ويتم تخزينها في عقول الأشخاص، وتتألف المعرفة الضمنية من مكونات متعددة مثل (الحدس ووالقيم والخبرة والمعتقدات)، وبين أيضاً أن المعرفة الصريحة هي المعرفة التي تنقل وتحفظ بلغة رسمية ومنتظمة وتتكون من قواعد وبيانات ووثائق وشبكات وبريد إلكتروني وغيرها من المعارف المادية الملموسة.

ثانيا: إدارة المعرفة

مفهوم إدارة المعرفة

تناول الباحثون مفهوم إدارة المعرفة من عدة جوانب ومن مناظير عدة، إذ أنه لا يوجد تعريف واحد وشامل وواسع لإدارة المعرفة؛ إذ أن الباحثين ينظرون إلى إدارة المعرفة بأنها حقل معرفي جديد لا يزال في مرحلة الإكتشاف والتطوير (محجوب،2004:103)، وإدارة المعرفة هي عملية تستطيع المنظمات من خلالها التعلم والابداع والتطوير ومن خلال إدارة المعرفة يمكن جعل المنظمات اكثر ربحية ومبتكرة (Jyoti et al., 2011)، وإن إدارة المعرفة المعرفة تدير ماتعرفه المنظمة من خلال إدارة مواردها المعرفية وتدير التدفقات التي تنقل المعرفة حول المنظمة وخلق قيمة للمعرفة وتحسين أداء الموظفين في المنظمة (Massingham, 2014)، وبناءا على ماسبق سوف يتم في الجزء الموضح أدناه التطرق إلى بعض من هذه المفاهيم كما يلي:

يرى (Fearnley and Horder, 1997:3) أن إدارة المعرفة تتضمن توليد المعرفة ونقلها بشكل منظم من خلال استخدام الكفاءات والخبرات المجمعة سواءا من داخل أو خارج المؤسسات والمنظمات، حيث عرف (Patrides, 2002:70) إدارة المعرفة بأنها "عملية يتم من خلالها إيجاد المعلومات كنتيجة للتصنيفات متعددة الأبعاد للمعلومات في العديد من البيئات المختلفة بواسطة مستخدمين متعددين". ويعود تعريف إدارة المعرفة كما يرى (العلي وآخرون،2009) بأنها مجموعة من الإستراتيجيات التي تساهم في إعادة استخدام المعرفة بهدف تحسين الكفاءة والفعالية والتعاون بين الأفراد العاملين في المنظمة، إضافة إلى اسهامها في زياة الانتجاية والابتكار وتحسين اتخاذ القرار. تعتبر المعرفة بحد ذاتها والقدرة على إدارتها بشكلها الصحيح واحداً من أهم العناصر الأساسية التي تعتمد عليها شركات اليوم، إذ أن الشركات في وقتها الحالي تسعى دائما نحو التقدم والذي تم من خلال زيادة مهاراتها وخبرات موظفيها التي تعتمد على المعرفة، إذ أن قدرة الموظفين والمدراء على إدارة المعرفة بالشكل الصحيح يساهم في زيادة الأنتاجية والأداء وزيادة الإبتكار، وبالتالي فإن الإستخدام الأمثل للمعرفة من قبل الموظفين والمدراء يعمل علـى زيـادة قيمـة الشركـة مقارنـة بالشـركـات الأخـرى (نجم والحاروني، 2005). أيضاً، يرى (المطيران، 2007) أن إدارة المعرفة "بأنها إيجاد الطرق للإبداع وأسر معرفة المؤسسة للحصول عليها والإستفادة منها والمشاركة فيها ونقلها إلى الموظفين الذين في حاجة إليها لأداء أعمالهم بفعالية وبكفاءة وباستخدام الإمكانيات الحديثة وتقنية المعلومات بأكثر قدر ممكن". وبناءا على ما سبق يستطيع الباحث أن يستنتج أن إدارة المعرفة هي مجموعة من الجهود التي يتم تنظيمها بشكل موجه من قبل الأفراد أو المدراء العاملين في المؤسسات والمنظمات بهدف خزن المعرفة والعمل على تنظيمها وترتيبها بشكل يتوائم مع أهداف المنظمة والذي بدوره يؤدي إلى تحسين عملية اتخاذ القرارت ويعمل على زيادة الأداء والكفاءة والفعالية. وبالتالي يعنى الباحث بإدارة المعرفة من خلال إيجاد قاعدة معرفية لأفضل الممارسات التي يمكن للأفراد والمدراء العاملين في القوات المسلحة في دولة الكويت استخدامها بهدف التقليل من مخاطر الأزمات التنظيمية.

وظائف إدارة المعرفة

أشارت دراسة (الملكاوي، 2007) أن وظائف المعرفة تشتمل على وظيفتين رئيسيتن؛ الأولى وظيفة فكرية والثانية وظيفة تقنية. من الناحية الأولى وبما يتعلق بالوظيفة الفكرية، فإن وظيفة إدارة المعرفة تعتمد بشكل أساسي على العنصر البشري من خلال تهيأة الأفراد العاملين في المنظمات والمؤسسات للعمل المعرفي وتوفير كافة الطرق والسبل لتتولد لديهم القدرة على توليد وايجاد المعرفة سواءا من داخل المؤسسة أو المنظمة أو من خارجها؛ ومن هنا يأتي دور إدارة المعرفة وذلك بالتعاون مع المدراء في هذه المؤسسات أو المنظمات بتوفير جميع طرق النجاح المتاحة لدى الأفراد العاملين في هذه المنظمات والمؤسسات والعمل على تهيئة المناخ المناسب لديهم، وبالتالي فإن دور إدارة المعرفة يتركز بتوفير الطرق والأساليب التي تساهم في توليد وجمع والحصول على المعرفة المناسبة التي تتناسب مع أهداف المنظمة والتي بدورها تساهم في تحسن أداء هذه المؤسسات والمنظمات. أما من الناحية الأخرى، وبما يتعلق بالجانب التقني أو الجانب المادي فإن ذلك معنى من قبل الموظفيين الإداريين بالقيام بتوفير كافة السبل الحديثة التي تسهل على الموظفين في الحصول على المعرفة، وذلك من خلال توفير معدات كالحواسيب والبرمجيات ووسائل الإتصال الحديثة، ويأتي دور إدارة المعرفة هنا من خلال قيامها بدور المتابعة وتسليط الضوء على التطبيق الصحيح للمعرفة، إذ تتم عملية المتابعة من خلال قيامها بمتابعة نتائج عملية تتطبيق المعرفة والقيام بإضافة تعديلاتها اللازمة

وذلك بهدف تحسين وتطوير وتجديد المعرفة المتأتية والحرص على القيام بتبادل هذه المعرفة بين الأفراد العاملين لتعم الفائدة على الجميع. بالإعتماد على ما سبق، يمكن تلخيص أن الوظيفة الرئيسية لإدارة المعرفة هي القيام بتوفير المتطلبات الرئيسية ابتداءا من التشخيص أو الفحص إلى التطبيق والتي بدورها تساهم في زيادة المعرفة، أي القيام بتوفير كافة الطرق أو الوسائل التي تؤدي إلى المعرفة.

أهمية إدارة المعرفة

تكمن أهمية إدارة المعرفة بأهميتها لدى المنظمات إذ تعتبر المنظمات إن إدارة المعرفة عامل مهم يساهم في تحسين مستوى التكاملية في أنشطة المنظمة وتوجيهها نحو تحقيق أهدافها، إضافة إلى ذلك فإن إدارة المعرفة أيضاً تعتبر عامل مهم جدا بالنسبة للمنظمات وذلك لمساهمتها في تخفيض التكاليف والعمل على رفع الموجودات الداخلية لدى الشركة أو المنظمة الداخلية والتي بدورها تساهم في زيادة توليد الإيرادات الجديدة، أيضاً، تساهم إدارة المعرفة في زيادة قدرة المؤسسة أو المنظمة في الحفاظ على الأداء المؤسسي الذي يعتمد على الخبرة والمعرفة وهذا بدور يساهم في تحسين الأداء والإنتاجية وزيادة مستوى الكفاءة والفعالية في العمل المؤسسي، كما تساهم إدارة المعرفة في تحفيز الأفراد العاملين في الشركات والمنظمات والمؤسسات بزيادة قدراتهم الإبداعية وذلك من خلال إيجاد معرفة جديدة وذلك بالإعتماد على الخبرات السابقة والعمل على تحسينها، كما تساهم إدار المعرفة بإكساب المنظمات الصفة أو الميزة التنافسية وذلك من خلال ابتكار وإيجاد سلع جديدة وتوفير خدمات جديدة (Holsapple and Singh, 2001)، وإن إدارة المعرفة لها أهمية بالغة في تشجيع الإبتكار والمساعدة في تبادل المعلومات للتجديد المستمر والتطور والتحسن والتعلم المستمر يؤدي إلى تطبيق المعرفة وتصبح المنظمة في تطور مستمر لتنميتها وإدارة المعرفة لها أهمية في تشجيع العمل الجماعي للمشاركة في المعرفة وإدارتها (حامد، 2012)، وتزداد أهمية إدارة المعرفة كموضوع ذو أهمية في البحث والدور الذي تقوم به في تحقيق النجاح للمنظمات Masa'deh)(2017 et al,) ، وأن أهمية المعرفة تكمن في تطبيقات إدارة المعرفة التنموية التي تساعد الأفراد العاملين على زيادة كفاءاتهم وقدراتهم في مجال المعرفة لأن المعرفة هي رأس المال البشري التي تنمي مهارات العاملين في المنظمات (Ndlela, 2012)، وكانت إدارة المعرفة في الجيش قد دمجت المعرفة المكتسبة من قبل الأفراد على مدى سنوات كثيرة ومع ذلك مايزال تبادل المعرف وتعلمها في الميدان له أهمية كبيرة من قبل القادة العسكريين بسبب الكمية الهائلة من المعلومات التي يحصلون عليها مايستوجب عليهم تحويل المعلومات إلى معرفة قابلة للأستخدام (Barry and Frank, 2013)، وتقاس كفاءة إدارة المعرفة بالنتائج التي تقدمها والأنشطة التي تقوم بها كما قال (Peterufova, 2015). ويتطلب من إدارة المعرفة ذات الكفاءة والفاعلية العالية تهيئة مناخ وثقافة تنظيمية مناسبة عن طريق:

1. إزالة الحواجز التكنولوجية المعقدة من أجل تجنب عدم التوافق في عملية التبادل المعرفي.
2. القضاء على الحواجز في العمليات التنظيمية بسبب أن العمليات تنشأ بطريقة تسلسل في الإجراءات لايوجد بها مساحة في تطبيق المعرفة وبالتالي يتطلب إنشاء عمليات خاصة لإدارة المعرفة.
3. إزالة الحواجز من السلوك البشري من خلال إزالة نقاط الضعف في الشخصية البشرية التي تساعد على عملية التعاون المتبادل فيما بينهم ونقل المعرفة.
4. تطبيق الألفة من خلال نهج مجتمعي يساعد الأشخاص على تفسير علاقاتهم كمجتمع واحد ينجح معاً ويفشل معاً ويخلق قيم مشتركة فيما بينهم.

عناصر إدارة المعرفة

أشارت الدراسات السابقة إلى أن كل من الإستراتيجية، القوى البشرية، التكنولوجيا و العملية هي أهم عناصر إدارة المعرفة، فعند وجود هذه العناصر جنباً إلى جنب يساهم في تحديد طبيعة المعرفة الناتجة ومدى الاحتياج لها. وفيما يتعلق بعنصر الإستراتيجية؛ فإنها تعود إلى المنهج والأسلوب الذي يتم استخدامه في مواجهة التحديات الداخلية أو الخارجية، إذ أنه يتم الإخذ بعين الإعتبار من قبل الأفراد العاملين في المنظمات و المؤسسات نقاط القوة والضعف الداخلية لأية مشروع والقيام بتحقيق أهداف هذا المشروع، إذ أن صنع المعرفة من خلال الاستراتيجية يتأتى من خلال قيام الاستراتيجية بالأخذ بعين الاعتبار الخيارات الصحيحة والملائمة لتوجية المنظمة نحو معالجة موجوداتها الفكرية والعمل على التركيز نحو المناطق المهمة لدى المنظمة لتوليد المعرفة الصحيحة (الكبيسي، 2005: 90). أما عنصر القوى البشرية والمتمثل بكل من كوادر أنظمة المعلومات والبحث والتطوير والمدراء سواء أكانوا مدراء البحث والتطوير أو مدراء الأقسام، يعتبر واحدا من أهم عناصر إدارة المعرفة وذلك لكونه المصدر الأساسي الذي يستخدم في نقل المعرفة من المستوى الفردي إلى المستوى التنظيمي، إذ أن الأفراد يشكلون العناصر الأساسية في عمليات إدارة المعرفة (الكبيسي، 2005: 92). وفيما يتعلق بعنصر التكنولوجيا، فإنها تلعب دورا مهما في إدارة المعرفة، إذ أنها تساهم في تكوين واكتساب ونقل والاحتفاظ بالمعرفة وذلك من خلال القيام بالتنسيق مع الموارد البشرية في كثير من الأمور لمعاجلة الوثائق وأنظمة دعم القرار. إضافة إلى ذلك تساهم التكنولوجيا في تعزيز وتحسين امكانية السيطرة على المعرفة الموجودة والمتراكمة وجعل منها عملية سهلة ذات تكلفة قليلة، كما تساهم التكنولوجيا في تهيئة البيئة المناسبة والملائمة التي تسهل التفاعل مع الموارد البشرية والتي بدورها تساهم في توليد معرفة جديدة، كما وتعمل التكنولوجيا على توفير جميع وسائل الإتصال التي تسهل على الأفراد العاملين في المنظمات والمؤسسات بالتواصل مع

جهات مختلفة وعقد ورش مهنية مختلفة تساهم في زيادة المعرفة لديهم (الكبيسي، 2005: 95). أما عنصر العملية، فإن المهارة والحرفة يعدان من أهم عناصر العملية اللذان يساهمان في تكوين المعرفة، ومن هنا يبرز دور العملية في إدارة المعرفة وذلك من خلال قيام العملية بتطوير ممارسات العمل الجديد التي تعمل على زيادة الترابط والعلاقات لدى فريق العمل الواحد، كما وتسهم العملية في تطوير البرامج الرسمية التي تبني المشاركة بالمعرفة والإبداع من خلالها (الكبيسي، 2005: 96-97)، وعملية إدارة المعرفة تحدد مجموعة من الإجراءات التي تتطلـــب وتحتم القيام بها وتشمل دورة حيـــاة المعرفـــة (Valmohammadi and Ahmadi, 2015)

ثالثا: إدارة الأزمات التنظيمية

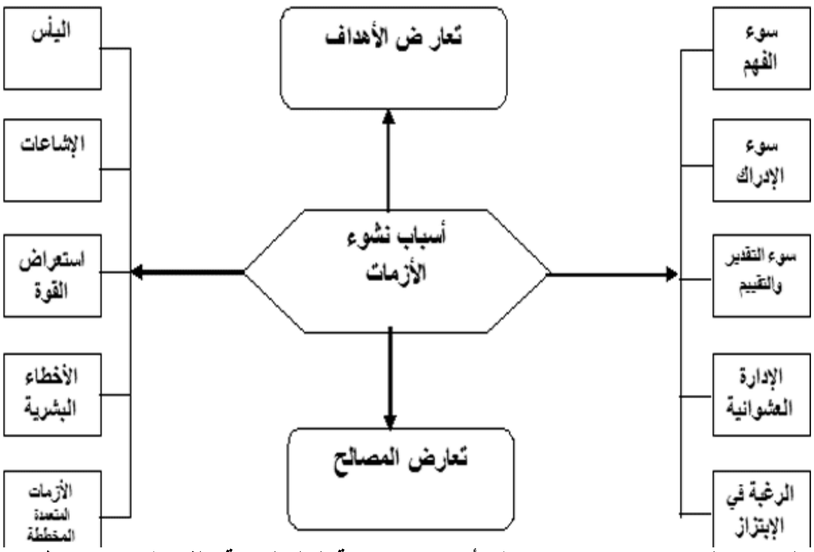
مفهوم الأزمة

تعرف الأزمة (Crisis) اصطلاحا على أنها "الشدة والقحط، وأزم عن الشيء أي أمسك عنه، والأزمة الحمية، والمأزم هو المضيق (الرازي، 1979: 15). وتعرف كلمة أزمة وهي أنشأت من الكلمة اليونانية كريسيس وهي تعني الحكم والسيطرة والقرار والاختيار وإن إستخدام هذا المصطلح يختلف في مكان إستخدامه (Paraskevas, 2006). كما وتعرف الأزمة على أنها "نوع من التمزق والتدهور الذي يؤثر فعليا على نظام المنظمة، ويهدد قواعدها الأساسية، وشعورها بذاتها وكيانها" (الجمال وعياد، 2005: 334). وتعرف الأزمة أنها الحالة المفاجأة التي تحدث من تغييرات مفاجأة تسبب وتحدث حادثة أو كارثة تنتج منها حالة من التوتر والشعور بالخطر والتي تهدد أفراد المجتمع والمنظمات والدولة (الرويلي، 2011). وتعرف الأزمة إدارياً على أنها "موقف يواجه متخذ القرار يفقد فيه القدرة على السيطرة عليه أو على اتجاهاته المستقبلية، تتلاحق في الأحداث وتتشابك الأسباب بالنتائج" (الخضيري، 1993:53) وتغذي بعضها الآخر " أنها موقف غير اعتيادي جدا" يهدد أعمال وسمعة وصورة وعلاقات المنظمة ويضر بجمهورها" (Falkheimer and Heide, 2006:181). وبناءا عليه يرى الباحث من خلال ما ورد سابقاً أن التغيرات التي تحدث بشكل مفاجئ سواءا كانت على البيئة الداخلية أو الخارجية بشكل مفاجئ دون وجود فرص لتجنبها فإنها تعبتر أزمة، وبالتالي فإن الأدارة الفعالة يجب أن ترتكز على مجوعة من الركائز التي من الممكن أن تساهم في تقليل فرص حدوث الأزمات ومنها القيام بالتنبؤ بالأزمات التي من الممكن أن تحدث والقيام بتحديد أسباب وقوع مثل هذا النوع من الأزمات وذلك لتجنب وقوعها، والقيام بإيجاد الحلول والبدائل الفعالة في حال وقوع هذه الأزمات.

أسباب الأزمات

إن معرفة أسباب الأزمات يعتبر عنصرا مهما وفعالا يسهم في تجنب وقوعها، إذ أن المعرفة بأسباب الأزمة يساهم في تحقيق استجابة سريعة وفعالة، وتتجلى أسباب الأزمات بكل مما يلي: سوء الفهم، سوء التقدير، سوء الإدارة، تعارض المصالح والأهداف، الأخطاء البشرية، الشائعات، فقدان الأمل في حل المشكلات، انعدام الثقة في الآخرين وذلك نتيجة عدم كفاءة الإدارة (ماهر، 2006: 23-28)، إن أسباب حدوث الأزمات مختلفة باختلاف المكان والزمان ومتغيرة باستمرار على حسب العوامل المسببة للأزمات هل هي عوامل داخلية أو عوامل خارجية مسببة للأزمات، ويتطلب على القائد الناجح أن يحدد أسباب الأزمات ويحللها تحليلاً دقيقاً وشاملاً من خلال المعرفة المكتسبة والخبرة لتفادي وقوعها ومعالجتها واتخذاذ الإجراءات الصحيحة لمنع حدوثها، وقد حدد (الخضيري، 2002) أسباب مختلفة لحدوث الأزمات كما هو موضح أدناه في:

شكل رقم (3): أسباب نشوء الأزمات



المصدر (الخضيري، 2002)، إدارة الأزمات، مجموعة النيل العربية، القاهرة، ص66، ط2.

وقد ذكر (Hutchins and Wang, 2008) في دراسته أنه هناك خمسة عوامل مترابطة تؤثر على أحداث إدارة الأزمات في المنظمات وهي:

1. التكنولوجيا: وتعتبر التكنولوجيا عامل رئيسية في دعم نظم الإتصال بين أفراد المنظمة، وإذا لم يتم مواكبة التطور التكنولوجي في تحديث تقنية الإتصال ومواكبة التطورات المستمرة في عالم التكنولوجيا يمكن أن تكون أزمة كبرى تهدد بقاء المنظمة.
2. الهيكل التنظيمي: ويعتبر مصدر قوة للمنظمة إذا كان الهيكل التنظيمي ذو مرونة في نقل المعارف المهمة لأنه يعكس التكوين الحالي لطريقة عمل المنظمة في مواجهة الأزمات المحتملة، ويمكن أن يكون عامل مهم في حدوث لحدوث الأزمات إذا كان هناك ضعف في الهيكل التنظيمي من خلال طريقة عمله في مواجهة الأزمات.
3. العوامل البشرية: إن طبيعة البشر غير معصومة من الخطأ بسبب الفروق الشخصية واختلاف الصفات والفكر البشري وطبيعة حالهم لذلك يتوجب وضع ضوابط تحدد عمل الأفراد لتحديد المشاكل قبل وقوع الأزمات.
4. الثقافة التنظيمية: إن ثقافة الأفراد مختلفة ومتنوعة لإختلاف البيئة التي نشأوا بها والعولمة التي أحدثت تغيراً كبيراً في ثقافات الأفراد في العالم، ولذلك يمكن أن تكون الثقافة التنظيمية سبباً في حدوث الأزمات إن لم تقوم المنظمة بنشر ثقافة الوعي في مواجهة الأزمات.
5. العامل النفسي: إن النهج النفسي للقياديين في الإدارات العليا يمكن أن يؤثر على كيفية التعامل مع الأزمات، ويؤثر على الإستخدام الأمثل للموارد التي تدعم عملية اتخاذ القرار في مواجهة الأزمات.

أنواع الأزمات

تقسم الأزمات إلى عدة أنواع منها التي تكون حسب المحتوى (معنوية، مادية، أو الأثنين معاً معنوية ومادية) ومنها ما يكون حسب إمكانية الإستفادة (تنموية أو عرضية) ومنها مت يكون حسب شدة الأثر (شديدة الأثر، ضعيفة الأثر)، ومنا يكون حسب مراحل التكوين (النشوء، التصعيد، التكامل، الإحتواء، النهاية) ومنها ما يكون حسب البعد الزمني وتقسم الى قسمين متكررة ويمكن التنبؤ بها، ومفاجئة يصعب التنبؤ بها، ومنها ما يكون حسب كيان الضرر (دولية، أزمة قومية، مجتمع معين، فردية، تنظيمية) (الصيرفي، 2003) و (جاد الله، 2008) و (عياصرة، 2008).

خصائص الأزمات

للأزمات خصائص وسمات عامة يمكن النظر لها من عدة جوانب، ويمكن تميز أنواع الأزمات من خصائصها وبناءاً على الحقل المعرفي الذي يفسر الأزمات ويبين مدى خطورتها على الأفراد والمنظمة ككل، ومن هنا حدد (درباس، 2012) مجموعة من خصائص الأزمات العامة تتمثل في أن الأزمات حدث يهدد المنظمات في استقرارها وبقائها

ويهدد العلاقات المتبادلة بين الموظفين، والأزمات تفرض تحديات على المنظمة وأفرادها في الحصول على الموارد المتاحة ومن خصائصها أيضاً أنها غير واضحة الرؤية ويوجد تقصير في تدفق المعلومات، كما حدد (الرويلي، 2011) أيضاً مجموعة من الخصائص للأزمات وهي المفاجأة وعدم توفر الوقت وقلة المعلومات وحدوث توتر في الإمكانات والشعور بالخطر.

الهدف من إدارة الأزمات

إن الهدف الرئيسي من إدارة الأزمات هو العمل على توجيه وتوظيف الموارد والطاقات البشرية المتاحة في كيفية التعامل مع الحالات الطارئة والقيام بمعالجتها بطفاءة وفعالية والحد من تفاقم المشاكل الناتجة عن تلك الأزمات ويتم ذلك من خلال الإحاطة بالأزمة والعمل على الحد من انتشارها كي لا تتفاقم وتزيد عن حدها والقدرة في السيطرة عليها، إضافة إلى القيام بوضع الحلول المناسبة والفعالة بشكل سريع وذلك للحد من توسع وانتشار هذه الأزمة والعمل على الإستفادة من الأسباب التي سببت في وقوع هذه الأزمة ومحاولة تجنب حدوثها في المستقبل قدر الإمكان، إضافة إلى القيام بوضع خطط وأسس استراتيجية سليمــة لأهداف مستقبلية تعمل على الإصـــلاح والتطوير لتجنب وقـــوع هـــذه الأزمـــات في المستقبل (الزعبي، 2012). ولتحقيق الهدف من إدارة الأزمات بفاعلية يتطلب وجود فريق عمل يتشكل من العديد من التخصصات ويمتلك مهارة عالية للعمل بشكل تعاوني لتقاسم وتبادل الخبرات والمعلومات والأفكار التي تساعد أفراد الفريق في مواجهة الأزمات بالمعرفة المتبادلة من الفريق (Ndlela, 2012).

رابعا: الدراسات السابقة

شهد العالم مؤخرا العديد من التغيرات المتسارعة التي أدت إلى ظهور العديد من الأزمات التي تحيط بالمنظمات والتي من الممكن أن تؤثر على بقائها واستمرارها، حيث فرضت العولمة ظهور وتطور للمعارف التي يجب على الفرد اكتسابها لمواجهة الأزمات التي تحيط في المنظمة، وفي هذا الجزء من البحث سيقوم الباحث باستعراض عدد من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع (إدارة المعرفة) لما لها أثر في (إدارة الأزمات التنظيمية) وإعطاء قوة في المتن لدراسة الباحث، أيضاً هنالك ندرة في تطرق المصادر العربية والأجنبية لهذا الموضوع، وبناءا على ذلك قام الباحث بتلخيص بعض من المقالات ذات الصلة التي نشرت في مجلات علمية محكمة، وسيتم استعراض ابرز الدراسات العربية والأجنبية أدناه:

الدراسات العربية

- **دراسة أبو عمر (2009)، فاعلية نظم المعلومات الادارية المحوسبة وأثرها على إدارة الأزمات:** هدفت الدراسة إلى قياس فاعلية نظم المعلومات الادارية المحوسبة وأثرها في قدرة المصارف على ادارة أزماتها، وبيان عن مدى اهتمام الادارات في المصارف بنظم المعلومات ومدى ادراك الادارة لأهميتها، وتوضيح التحديات التي تواجه المصارف العاملة في بناء نظم معلومات قادر على ادارة الازمات التي قد تواجه المصارف، وتوضيح ايضاً العلاقة بين نظم المعلومات ومدى مساهمتها في احتواء الاضرار الناجمة عن الازمات في المصارف العاملة، والتركيز على أهمية نظم المعلومات ودورها في سرعة اتخاذ القرارات التي تساهم في تفادي وقوع الازمات في المصارف، وتتضمن الدراسة متغيرين هما متغير: متغير مستقل (نظم معلومات ادارية محوسبة وعناصره: سرعة الحصول على المعلومات وسرعة اتخاذ القرارات ورضا المستخدم النهائي وملاءمة النظام للمستويات الادارية والاستجابة للتغيرات المستجدة وأمن المعلومات) متغير تابع (إدارة الأزمات ومراحله: اكتشاف اشارات الانذار المبكر/ الاستعداد والوقاية/ احتواء الاضرار استعادة النشاط/ التعلم)، وعينة الدراسة تتكون من أربعة فئات وهي: مدير عام أو مدير إقليمي أو نائب مدير عام والبالغ عددهم 20 موظف مدير فرع والبالغ عددهم 144 موظف، نائب مدير فرع والبالغ عددهم 144 موظف، مسئولي دائرة تكنولوجيا المعلومات والبالغ عددهم 40 موظف في المصارف العاملة بفلسطين وعددها 21 مصرف وبلغ مجتمع الدراسة 348 موظفاً، وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج وهي وجود علاقة قوية ذات دلالة احصائية بين فاعلية نظم المعلومات وقدرة المصارف العاملة في ادارة الازمات، وأن درجة تأثير نظم المعلومات الادارية المحوسبة على ادارة الازمات تتفاوت من مرحلة لأخرى، وأن العلاقة بين عناصر فاعلية النظام مجتمعة وبين ادارة الازمات في جميع مراحلها اقوى من العلاقة بين العناصر الستة لنظم المعلومات منفردة وبين مراحل ادارة الازمات، ويوفر النظام وحده خاصة تقوم بعمل جمع المعلومات الخاصة بالأزمات وتحليلها وتخزينها على قواعد بيانات.
- **دراسة العواملة (2009)، أثر إدارة المعرفة على إدارة الأزمات في الإدارات الحكومية الأردنية:** هدفتالدراسة إلى توضيح مفهوم إدارة المعرفة وعناصرها ومقاييسها وتوضيح مفهوم إدارة الأزمات وتحديد مراحلها ويهدف البحث أيضاً إلى توضيح العلاقة الإرتباطية ومعاملات التأثير بين متغيرات الدراسة وتهدف الدراسة أيضاً إلى بيان توفر إدارة المعرفة في إدارات المنظمات الأردنية، وتتضمن هذه الدراسة على متغيرين هما: المتغير التابع إدارة المعرفة (الأفراد – الإجراءات التنظيمية – تكنولوجيا المعلومات) والمتغير المستقل إدارة الأزمات (الإنذار – الإستعداد – الإحتواء بعد حدوث الأزمة – الوضع الطبيعي – الإستفادة المنظمة)، وكانت عينية البحث تتكون من ثلاث إدارات حكومية خدمية وهي أمانة عمان الكبرى وبلدية السلط ودائرة الجمارك تم توزيع 250 استبانة، وكانت نتائج البحث أن هناك علاقة ارتباطية بين إدارة المعرفة وإدارة الأزمات بمعدل 66% ووجود أثر ذو دلالة معنوية

لإدارة المعرفة على إدارة الأزمات بمعدل 41% وتبين أيضاً أن اغلب الدراسات تناولت إدارة الأزمات كمتغير تابع وهذا يتماشى مع إجراءات البحث ومن نتائج البحث أيضاً أن وجود التنوع المعرفي بين أفراد المنظمات يزيد من احتمالية التعامل مع الأزمات بكل أريحية ودقة وتفادي الأزمات.

- **دراسة القطاونة (2012)، أثر نظام ادارة الازمات في المناخ التنظيمي في المصارف التجارية الاردنية دراسة ميدانية من وجهة نظر المديرين:** هدفت الدراسة إلى التعرف بنظام ادارة الامات ومستويات توافرها في المصارف التجارية الاردنية، والتعرف على اثر نظام إدارة الازمات في المناخ التنظيمي في المصارف التجارية الأردنية، وكانت المتغيرات تتكون من متغيرات مستقلة وهي (أبعاد نظام إدارة الازمات: مستوى الإنذار المبكر ومستوى الاستعداد والوقاية ومستوى احتواء الاضرار ومستوى استعادة النشاط ومستوى التعلم)، والمتغير التابع هو (أبعاد المناخ التنظيمي الهيكل التنظيمي والتكنولوجيا ونظام المكافآت والانتماء للمنظمة والبيئة الخارجية) وتكونت عينة الدراسة من 50٪ من مجتمع الدراسة وهو المديرين في المصارف التجارية الاردنية لخمسة مصارف وتم اختيارهم بالطريقة العشوائية الطبقية حسب البنك، وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج وهي ان المتوسطات الحسابية لنظام ادارة الازمات في المصارف جاء بدرجات مرتفعة، واظهرت النتائج ايضاً وجود اثر ذو دلالة احصائية لنظام ادارة الازمات لبعدي مستوى استعادة النشاط ومستوى التعلم فقط في الهيكل التنظيمي للمناخ التنظيمي، واظهرت الدراسة ايضا وجود اثر ذو دلالة احصائية لنظام ادارة الازمات باستثناء مستوى الاستعداد والوقاية في بعد التكنولوجيا وهذا يشير الى اهتمام الادارات المصرفية بكشف الاحداث التي تسبق حدوث الازمة لتجنبها، وبينت النتائج ان نسبة التباين في ابعاد نظام ادارة الازمات من تباين في بعد نظام المكافآت.
- **دراسة العلي (2012)، العلاقة بين عمليات ادارة المعرفة، الابداع التنظيمي وأثرها في أداء المنظمة:** هدفت الدراسة إلى تحديد أثر عمليات إدارة المعرفة على الاداء في المنظمة، وبيان أثر عمليات إدارة المعرفة على الابداع التنظيمي، والتعرف على أثر الإبداع التنظيمي الشركات، وبيان أثر عمليات ادارة المعرفة على أداء المنظمة بوجود الابداع التنظيمي في شركات قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الأردن، وبيان العلاقة التكاملية بين المتغيرات الثلاثة (إدارة المعرفة/ الإبداع التنظيمي/ أداء المنظمة) والمتغيرات في هذه الدراسة هي: المتغير المستقل (عمليات ادارة المعرفة تحديد المعرفة/ اكتساب وتحويل المعرفة/ تخزين المعرفة/ تشارك المعرفة/ تطبيق المعرفة)، والمتغير الوسيط (الابداع التنظيمي: ابداع العمليات/ ابداع المنتج/ القدرات الابداعية) والمتغير التابع (أداء المنظمة الربحية/ الحصة السوقية/ النمو/ رضا الزبائن)، وتكونت عينة الدراسة من مديري منظمات قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الاردن التي تشملها الراسة وفي المستوى الإدارة العليا فقط، وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج من ابرزها ان ادارة المعرفة تساهم في تعزيز قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها فيما يختص برضا الزبائن والحصة السوقية وبيان اهمية عملية ادارة المعرفة في وعي المنظمات باستخدام المعرفة كمدخل من مداخل العملية الانتاجية، وعدم اهتمام المنظمات بالمعرفة وادارتها يوجهها إلى النشاط الخاطئ وتساعد ادارة المعرفة المنظمة في التعرف على حاجات السوق والاستجابة للمتغيرات السوقية.
- **دراسة حمادي (2012)، دور إدارة المعرفة في بناء المنظمة المتعلمة (دراسة حالة مؤسسة Enad-Sidet بسور غزلان):** هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على ابرز المفاهيم الإدارية المعاصرة للمعرفة لما لها من بناء كيان معرفي وتعزيز مكانتها، وان تكون ارادة المنظمة متعلمة تعطي اولويات للمعرفة وتسييرها وتخزينها، وهدفت ايضاً في البحث عن علاقة المعرفة بالتعلم التنظيمي على مستوى المؤسسة، والمتغيرات في هذه الدراسة هي المتغير المستقل (دور ادارة المعرفة) والمتغير التابع هو (بناء المنظمة المتعلمة)، وتكونت عينة الدراسة من اختيار الموظفين من المؤسسة الوطنية للمنظفات ومواد الصيانة بسور غزلان وكانت من خلال المعلومات التي جمعت عنها فيما يخص امكانية اجراء بحث ميداني فيها وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج من أبرزها ان إدارة المعرفة هي الادارة الأكثر حيوية في المنظمة لأنها سبب في إنتاج وتوليد المعرفة التي تستخدمها المنظمة ضمن عملياتها كافة وتطبيق ادارة المعرفة يتطلب توفير سبل النجاح المادية والبشرية عن طريق الاختيار الأكفأ للأفراد ودعمهم وتوفير البيئة المناسبة ليقدموا خبراتهم وقدراتهم لنجاح المنظمة، ونجاح إدارة المعرفة يتوقف على تغير جميع الاساليب وطرق التحفيز لخلق ثقافة المشاركة المعرفية ونقلها في المنظمة، والمؤسسة تصبح متعلمة من خلال زيادة حجم الكفاءات التي تمتلكها وتطور أداء افرادها خلال المعرفة.
- **دراسة السهلي (2014)، فعالية الثقافة التنظيمية في ادارة الازمات الأمنية:** هدفت الدراسة إلى التعرف على ابعاد وعناصر الثقافة التنظيمية والتعرف على عناصر وابعاد إدارة الازمات الأمنية وبيان اثر الثقافة التنظيمية على إدارة الأزمات الأمنية بجهاز الحرس الوطني الكويتي وهدفت ايضاً إلى التعرف على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين اجابات الباحثين تعزى للعوامل الديموغرافية، والمتغيرات في هذه الدراسة هي متغيرات مستقلة (فعالية الثقافة التنظيمية) والمتغيرات التابعة (ادارة الأزمات الامنية) وتكونت عينة الدراسة من مجتمع الدراسة وشمل جميع الضباط القادة في الحرس الوطني بدولة الكويت خلال فترة إجراء الدراسة والبالغ عددهم (120) ضابطاً، وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج وهي اهتمام جهاز الحرس الوطني بالعنصر البشري بأنه من أهم الموارد المتاحة لديها ووجود التزام واضح من قبل الموظفين بسياسات وإجراءات العمل في جهاز الحرس الوطني، ومن نتائجها أيضاً وجود توجه للموظفين بتعزيز قدراتهم ومهاراتهم على الإبداع والابتكار وتطوير نظم العمل.

- **دراسة زويلف (2014)، نجاح نظم المعلومات المحاسبية في مراحل إدارة الازمات:** هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى توافر مؤشرات نجاح نظم المعلومات المحاسبية في البنوك التجارية العاملة في الاردن والتعرف على مدى توافر نظام لإدارة الازمات بجميع مراحلها في البنوك التجارية العامة في الاردن، والتعرف على أثر نجاح نظم المعلومات المحاسبية في ادارة الازمات التي تواجه البنوك العامة في الاردن وبكل مراحلها، والمتغيرات في هذه الدراسة هي نجاح نظم المعلومات المحاسبية للمتغير المستقل ويتضمن (جودة المعلومات/ جودة النظام/ رضا المستخدمين/ استخدام النظام) والمتغير التابع هو إدارة الازمات بمراحلها (إكتشاف إشارات الإنذارالمبكر/ الإستعداد والوقاية/ الإحتواء والحد من الضرر/ استعادة النشاط/ التعلم) وتكونت عينة الدراسة من الافراد العاملين في الوظائف الاشرافية في الإدارات العامة للبنوك الخاضعة للبحث من مستوى مدير نائب مدير في دائرة ادارة المخاطر ودائرة التدقيق الداخلي ودائرة الائتمان ودائرة الخزينة والاستثمار والدائرة المالية ورؤساء الاقسام في الدائرة الأخيرة ويبلغ عددهم (146) شخص، وقد توصلت الدراسة الى العديد من النتائج وهي ان هناك درجة متوسطة لتوافر مؤشرات نجاح نظم المعلومات المحاسبية واظهرت الدراسة وجود نظام لإدارة الازمات بمراحله الخمس بدرجة متوسطة، وبينت الدراسة توافر نظام لإدارة الازمات في كل مرحلة من مراحل عملية ادارة الازمات بدرجة متوسطة، واشارت الدراسة الى وجود اثر ذو دلالة احصائية لكل مؤشر في كل مرجلة من مراحل ادارة الازمات.
- **دراسة أبو رمان (2015)، دور ممارسة القيادة التحويلية في تحقيق الأزمات دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية:** هدفت الدراسة إلى معرفة مدى ممارسة القيادة التحويلية وأبعادها بمختلف المستويات الإدارية وأهميتها بالدور الذي تمارسه القيادة التحويلية ومعرفة مدى تطبيق إدارة الأزمات، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والمتغيرات في هذه الدراسة هي المتغير المستقل أبعاد القيادة التحويلية (التأثير المثالي – التحفيز الإلهامي – الإستثارة الفكرية – الإعتبار الفردي – التمكين)، والمتغير التابع هو مراحل إدارة الأزمات (مرحلة ماقبل الأزمة: اكتشاف إشارات الإنذار المبكر، والإستعداد والوقاية – مرحلة أثناء الأزمة: احتواء الضرر، استعادة النشاط – مرحلة مابعد الأزمة: التعلم)، وتكون مجمع الدراسة من الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية وعددها 68 شركة موزعة على 11 قطاع ومجتمع الدراسة الفرعي الدراسة تكونت من جميع العاملين في كافة المستويات الإدارية في قطاع الصناعات والبالغ عددهم 15 شركة وعينة الدراسة اختيرو بالطريقة العشوائية وعددهم 341 فرداً، وكانت نتائج الدراسة التي توصلت إليها الباحثة في وجود أثر ذو دلالة إحصائية لممارسة دور القيادة التحويلية بأبعادها في مراحل إدارة الأزمات وعدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية في إدارة الأزمات تعزى لمتغير الجنس والعمر والمستوي الإداري ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في إدارة الأزمات تعزى لمتغير المؤهل العلمي ومتغير عدد سنوات الخبرة، وكانت توصيات الدراسة في تحفيز الإدارات العليا في الأخذ بالإعتبار نمط القيادة التحويلية بأبعادها.

الدراسات الأجنبية

- **دراسة (Shaw, et al., (2007 الاستجابة إلى الأزمة من خلال إدارة المعرفة الاستراتيجية:** هدفت هذه الدراسة إلى أن تعكس وجهات نظر المديرين من الأثر الذي تخلفه هذه الاستراتيجية على التحضير للأزمة واستكشاف ما حدث في المنظمة خلال وبعد الأزمة، وتهدف أيضاً إلى بناء استراتيجية إدارة المعرفة في أوقات الأزمات، وتستند هذه الدراسة على دراسة حالة للمنظمة في الأزمة وعينة الدراسة هي منظمة الخدمات المالية في المملكة المتحدة المعروفة باسم MCCB يتم أخذ البيانات من عدد من المصادر التي تم جمعها على مدى فترة ثلاث سنوات، وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج وهي إثبات مركزية استراتيجية إدارة المعرفة في المنظمة في وقت من التغيير الجذري وتحسين فعالية المنظمة من خلال التواصل وعملية التحسينات الداخلية عبر جميع الوظائف وخاصة بين خدمات التسجيل وفريق الامتثال.
- **دراسة (Hutchins and Wang,2008)، إدارة الأزمات التنظيمية وتنمية الموارد البشرية:** هدفت الدراسة إلى استكشاف دور وتنمية الموارد البشرية في إدارة الأزمات التنظيمية وتهدف ايضاً إلى تحديد الفرص المتاحة لتنمية الموارد البشرية أن تشارك في عمليات إدارة الأزمات التنظيمية، وقد تم في هذه الدراسة استعراض للأدب والآثار المترتبة على بحوث تنمية الموارد البشرية من خلال عرض المناهج النظرية لبحوث الأزمات وعرض نماذج ادارة الازمات وبيان دور تنمية الموارد البشرية في جهود إدارة الأزمات من خلال توضيح مهمة تنمية الموارد البشرية وعلاقتها مع إدارة الأزمات، وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج وهي ان هناك مجموعة واسعة من الأزمات التنظيمية الغير متوقعة، ونظرًا لتعقيد الشركات الحديثة، مما يتطلب أصحاب المصالح إلى المشاركة في التخطيط المنهجي والاستراتيجي والتي تشمل التركيز على كيفية التعلم والتغيير، وإدارة الأزمات التنظيمية هي المنطقة التي تتطلب اهتماما من قبل الباحثين في تنمية الموارد البشرية والممارسين.
- **دراسة (Racherla and Hu, (2009 إطار عمل لإدارة الأزمات القائم على المعرفة في الضيافة والسياحة الصناعية:** هدفت الدراسة إلى استكشاف دور إدارة المعرفة ومعرفة نظم إدارة المعرفة في تعزيز فعالية إدارة الأزمات والتخطيط، وتهدف ايضاً إلى تطوير وتصنيف مختلف الأزمات على أساس التصورات و احتياجات مديري السياحة والصناعة والضيافة وتقديم مفهوم تصميم نظام إدارة الأزمات قائم على المعرفة التعاوني الذي لديه القدرة على تعزيز التأهب لمواجهة الأزمات في قطاع الضيافة والسياحة، وتتضمن الدراسة المتغيرات التالية:

المتغير المستقل (اطار ادارة الازمات) المتغير التابع (المعرفة: الضيافة/ السياحة الصناعية) وعينة الدراسة تتكون من شركات السكن في منطقة فيلادلفيا (التي تضم أحد عشر مقاطعة في ولايات بنسلفانيا ونيوجيرسي وديلاوير) وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج وهي أن نظم إدارة المعرفة التعاونية يمكن أن تحسن من الاستعداد لمواجهة الأزمات في إدارة الضيافة والسياحة الصناعية ومن النتائج ايضاً الحث على التخطيط للأزمات القوية من خلال التحضير النشط و التدريب والتمارين.

- **دراسة (2009) ,Wang اعتماد إدارة المعرفة في أوقات الأزمات:** هدفت الدراسة إلى دراسة كيفية تأثير ممارسات أداء إدارة المعرفة التنظيمي أثناء الأزمات الأعمال، و إطار إدارة الأزمات التي تركز على المعرفة التي يمكن أن تساعد المنظمات في تطبيق مفاهيم إدارة المعرفة أثناء الأزمات، و تحديد المعرفة الحرجة مقدماً لتخفيف والوقاية من أزمات الاعمال، و تعزيز فهم إدارة المعرفة دورها في التأثير على الأداء التنظيمي أثناء الأزمات وتتضمن الدراسة المتغيرات التالية: المتغير المستقل (استراتيجية مدارس ادارة المعرفة) والمتغير التابع (إدارة الازمات ومراحلها: كشف اشارة الإنذار المبكر/ الوقاية/ احتواء الاضرار/ استرجاع/ التعليم)، وعينة الدراسة تتكون من أزمة الأعمال في شركة الغاز الطبيعي تم تحليلها من أجل دراسة تطبيق ادارة المعرفة أثناء الأزمات الأعمال، وقد وضعت أسماء مستعارة واستخدامها لتمثيل جميع المواد الأولية والثانوية لضمان السريةوقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج وهي تشير إلى أن استخداماستراتيجيات ادارة المعرفة مناسبة تمكن المنظمة لتعلم المعارف الحاسمة في الاستجابة للأزمات العمل بكفاءة و فاعلية، الأمر الذي يؤدي في النهاية إلى نتائج أفضل في إدارة الأزمات، وتم تقديم إطار عمل لإدارة الأزمة التي تركز على المعرفة التي يمكن أن تساعد المنظمات في تطبيق مفاهيم ادارة المعرفة أثناء الأزمات.
- **دراسة (2010) ,Kyobe إدارة المعرفة نهج لحل الأزمات في المعلومات أنظمة الإنضباط:** هدفت الدراسة إلى أن نظام المعلومات لدى داعش يهدد دوائر الدولة التي تواجه صعوبات كبيرة تهدد بقاءها، وتهدف أيضاً في استخدام إستراتيجيات إدارة المعرفة في جميع الأماكن للتعامل مع الازمات لحلها والحد منها، وتهدف الدراسة في تحديد الصعوبات في نقل المعرفة التي تساهم في حل الأزمات، وقد استعرضت الدراسة الإنضباط المؤسسي في إدارة الأزمات، ويتكون نموذج الدراسة من أربعة مراحل وهي من التنشئة الاجتماعية – التخارج – الجمع – الإستيعاب الداخلي، وفي كل مرحلة يجب وجود المعرفة المناسبة للتصدي والتعامل مع الأزمات، وكانت نتائج هذه الدراسة إلى أن هناك وجود إفتقار في استخدام إدارة المعرفة هو المسبب الرئيسي للأزمات في الإنضباط المؤسسي.
- **دراسة (2011 ,Yates and Paquette إدارة المعرفة في حالات الطوارئ وتكنولوجيات وسائل الإعلام الاجتماعية: دراسة حالة لزلزال هايتي عام 2011:**هدفت الدراسة إلى بيان كيفية استخدام تقنيات وسائل الاعلام الاجتماعية وتأثيرها على تبادل المعرفة واستخدامها مره أخرى في اتخاذ القرارات وتهدف ايضاً هذه الدراسه إلى توضيح مدى فاعلية المعرفة ومدى غير فاعليتها في الحفاظ على الأنظمة، وتقدم استراتيجيات لنشر وتوزيع وسائل الإعلام الاجتماعي في المستقبل، ومنهجية البحث بوجود وحدة تحليل للدراسة حالة لفترة أسبوعين من مشاركة أحد المؤلفين مع رئيس أركان القوات الجوية الأمريكية، وقد تم ترتيب الأفكار والتدريب وجمع المعلومات وتوفير الحقائق، وتوصلت الدراسة إلى النتائج وهي رفع الروح المعنوية إلى الوحدات العسكرية في هاييتي من خلال توفير الموارد الكافية عن طريق توفر أحدث المعلومات الممكنة لإتخاذ القرارات والتنسيق بين الوكالات الأخرى المشاركة، وبيان أهمية وجود خبير وظيفي في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في مساعدة المؤلف على تكوين وسائل وأدوات التواصل الاجتماعي في كشف جهود الاستجابة من خلال اكتساب المعارف وتبادلها وتطبيقها، وان وسائل التواصل الاجتماعي والتكنولوجيا هي وسيلة مهمة في التصدي للكوارث والأزمات.
- **دراسة (2012) ,.Appelbaum, et al الأزمة التنظيمية الدروس المستفادة من بنك ليمان براذرز وبولسون وشركاه:**هدفتالدراسة إلى تسليط الضوء على الإجراءات الحاسمة التي يجب اتخاذها خلال كل مرحلة من مراحل الأزمة التنظيمية والهدف الثاني هو مقارنة إدارة الأزمات لشركتين المالية خلال الأزمة المالية لعام 2007 ليمان براذرز وبولسون وشركاه، وتقوم هذه الدراسة على تقديم استعراض شامل للأزمة التنظيمية وإدارة التغيير التنظيمي وتضمنت هذه الدراسة مراجعة الادبيات السابقة، ودراسة حالة تسمح بتحقيق الاحتفاظ بخصائص شاملة وهادفة من واقع الحياة، وتستكمل هذه الدراسة مقارنة إدارة الأزمة المالية عام 2007 من قبل كل من بنك ليمان براذرز وبولسون وشركاه في محاولة لمقارنة النتائج الأدب إلى أزمة التنظيمية العالمية، وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج وهي يجب تقديم المشورة للإدارة على الإجراءات التي يجب اتخاذها خلال كل مرحلة من مراحل الأزمة من أجل التعلم من هذا الوضع، ومن نتائجها ايضاً تنظيم تعلم المنظمة من أخطائها وتحديثها باستمرار لخطط إدارة الأزمات الخاصة بهم.
- **دراسة (2012) ,.Jia, et al إطار من نظم إدارة المعرفة لإدارة الأزمات السياحية:**هدفت الدراسة إلى وضع إطار أكاديمي لنظم إدارة المعرفة لإدارة الأزمات السياحية، و الإطار هو نظام برمجيات مستقلة يتعاونوا في استخراج ونشر المعرفة في جميع مراحل الأزمة، يتم تطبيق مزيج من الذكاء الاصطناعي والتقنيات على شبكة الإنترنت في الإطار الذي يمكن جمع وفرز وتخزين وتبادل المعلومات في جميع أنحاء المؤسسات وتتضمن الدراسة المتغيرات التالية: المتغير المستقل (نظم إدارة المعرفة مستخرج المعرفة/ خدمة المعرفة/ ومدير المعرفة) والمتغير

التابع (إدارة الازمات السياحية)، وعينة الدراسة تتكون دراسة حالة على جميع الشركات التي تعمل في صناعة السياحة والتي تتعرض للأزمات مثل كارثة مستمرة في محطة نووية في اليابان فوكوشيما دايتشي وكارثة الاعصار في نيو اورليانز، وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج وهي تم تصميم إطار عمل لإدارة المعرفة لإدارة الأزمات السياحية وقد تم تطويرها، ومن الواضح ان هناك حاجة إلى مزيد من البحث في هذا المجال لمساعدة جهات في خلق فعال واستخدام قاعدة معرفية للأزمة، والاستفادة من موضوعات مثل دمج خطة الأزمات والمعرفة الفردية، عملية إلتقاط المعرفة الضمنية بعد الأزمة وجعلها صريحة لمصالح أخرى.

- **دراسة (Ndlela, (2012 تبادل المعرفة في شبكات إدارة الأزمات – تدريبات وهمية كما بين المنظمات منشآت التعلم:** هدفت الدراسة إلى بيان أهمية تبادل المعرفة بين شبكات إدارة الأزمات وأهمية التدريبات لتبادل المعرفة للتعلم المشترك بين المنظمات، وتستند هذه الدراسة على دراسة حالة لعملية الإستجابة للأزمات والتعامل معها على مختلف المستويات الإدارية عن طريق آلية التنسيق لمواجهة الأزمات والإعتماد على التكنولوجيا المعلوماتية التي تدعم القيادة في اتخاذ قرارات حاسمة لمواجهة الأزمات، وطبقت هذه الدراسة على بلدية النرويج وقامت العملية على شبكة من وكالات الإستجابة والسلطة العامة (المقاطعات والبلديات)، وكانت نتيجة الدراسة إلى أن العلاقات الأفقية بين المنظمات تكون حيوية في إدارة الأزمات على المستوى المحلي، وعدم وجود مراقبة داخلية أفقية لزيادة قوة القيادة في إدارة الأزمات ويجب وجود خطط استباقية للتخفيف من حدة الأزمات والقدرة على مواجهتها.
- **دراسة (Bharadwaj, et al., (2015 أثر قدرات إدارة المعرفة على فعالية إدارة المعرفة في المنظمات الهندية:** هدفت المقالة البحثية إلى بيان وتوضيح قدرات إدارة المعرفة في المنظمات الهندية الكبيرة ومدى تأثرها على فعالية المعرفة، وتهدف ايضاً إلى فرضية تفيد ان إدارة المعرفة وعمليات إدارة المعرفة توفر أساس نظري مهم لتحديد الجوانب الفعالة للمعرفة في المنظمات، والكشف عن قدرات إدارة المعرفة في البنية التحتية والبنية الثقافية التي تدعم موظفي المنظة في أدائهم في العمل، وكانت الدراسة على منظمات هندية كبيرة والبيانات التي جمعت من 156 منظمة خاضعة لنمذجة المعادلات الهيكلية، وقد أظهرت نتائج هذه المقالة البحثية ان قدرات البنية التحتية والثقافية لها دور هام في تحسين وتطوير فعالية إدارة المعرفة.
- **دراسة (Ismail, (2015 استراتيجية إدارة المعرفة في القوات المسلحة الماليزية، نحو منظمة مركز المعرفة للجيل القادم:** هدفت الدراسة إلى بيان أهمية تصورات الأفراد في القوات المسلحة الماليزية في خلق المعرفة وإدارتها وعملياتها وتطبيقاتها إستناداً للعناصر التنظيمية، وتهدف إلى دراسة العلاقة بين خلق المعرفة والتكنولوجيا وعمليات إدارة المعرفة، وتهدف إلى وضع استراتيجية لإستخدام نهج إدارة المعرفة في القوات المسلحة الماليزية، وقد أجريت الدراسة على العسكريين من رجال القوات المسلحة الماليزية وقد تم إختيار 368 ضابطاً في القوات المسلحة الماليزية، وقد أظرت نتائج الدراسة أن هناك منصة لتطوير استراتيجية إدارة المعرفة في القوات المسلحة الماليزية، وأن العامل التنظيمي في المنظمة يركز على الأفراد الذين لديهم تأثير واضح في خلق المعرفة، وتبين أن تطبيقات إدارة المعرفة كانت عالية في عمليات إدارة المعرفة.
- **دراسة (Peterufova, (2015 الإدارة الاستراتيجية لإدارة المعرفة القوات المسلحة:** هدفت الدراسة إلى توضيح أهمية إدارة المعرفة الإستراتيجية في زمن التحديات العالمية وبيان حاجة إدارة المعرفة الإستراتيجية إلى التعلم المستمر وتهدف إلى شرح مفهوم إدارة المعرفة التي تتناولها الدراسة، وكانت الدراسة في إدارة الشؤون الإدارية في القوات المسلحة للجمهورية السلوفاكية وكانت الدراسة في إطار الإتحاد الأفريقي للقوات المسحلة الجمهورية السلوفاكية، وكان السبب بقيام هذه الدراسة بسبب العوامل الكامنة وراء الحقائق التي يجب معرفتها في هذه الأوقات المضطربة بسبب التغيرات السريعة التي تطرأ على الممارسات الإدارية، وتوصلت الدراسة إلى بعض النتائج وهي أن المعرفة العسكرية لها دور بارز في العالم الحيوي، ووجود أساس لعملية التعلم والتعليم والتدريب في القوات المسلحة السلوفاكية في مجال إدارة المعرفة لأن هذا النوع من الإدارة الجديدة التي تكون أكثر كفاءة وفاعلية، وإدارة المعرفة لها إسهامات في رفع قيمة المنظمة.
- **دراسة (Paunescu, (2015، مركز التعليم والتدريب العسكري في النماذج المؤقتة للوقوف على أداة الكتب الذكية:** هدفت الدراسة إلى الوصول إلى طرق متنوعة لوضع مبادئ الحاجة إلى المعرفة وهيمنة المعلومات، ولكثرة المعلومات تكون الحاجة للوصول إليها عن طريق المعرفة السليمة، وهدفت إلى التقليل من المعلومات الغير مصنفة والغير مهمة، وتهدف الدراسة إلى بيان أهمية الحاجة للمعرفة وكيفية الوصول إليها، وقد قدمت الدراسة في مركز التعليم والتدريب العسكري للوقوف على نموذج أداة الكتب الذكية التي يستخدمها الجيش الأمريكي في الوصول إلى المعرفة المطلوبة، ونموذج موند الذي يقوم بإدارة وزارة الدفاع الوطني التي تقوم باستخدامه القوات المسلحة الرومانية للوصول للمعلومات والمعرفة عن طريق الإنترنت، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية وهي أن نهج القوات المسلحة للولايات المتحدة والقوات المسلحة الرومانية في استخدام الإنترنت يكون لأغراض التعليم والتدريب العسكري في احترام مبدأين وهما هيمنة المعلومات والحاجة للمعرفة في عمليات التعليم والتدريب، وتسهيل إمكانيات التعليم للعملية الفردية للتعليم الذاتي عن طريق رفع السرية عن المعلومات والمعارف العسكرية بطريقة واسعة من قبل القوات المسلحة للولايات المتحدة، وتوفر أدوات جديدة للتعلم على شبكات الإنترنت ، وتكنولوجيا المعلومات لها

أثر كبير على الطريقة التي نستطيع بها فهم المكان والزمان في عملية صنع القرار، وأهمية وجود مراجع مفتوحة المصدر للوصول إلى المعرفة المطلوبة مثل أداة المكتبة الذكية للقوات المسلحة للولايات المتحدة.

الخاتمة

من خلال عرض الدراسات السابقة في أثر إدارة المعرفة على إدارة الأزمات التنظيمية، نجد العديد من الدراسات قامت بتناول المواضيع ذات العلاقة بالمعرفة، وستحاول الدراسة الحالية ان تسهم من خلال الاستفادة من الدراسات السابقة العربية والاجنبية لإستخلاص استنتاجات وبناء فكرة هذه الدراسة في توضيح أثر إدارة المعرفة على إدارة الأزمات التنظيمية، وعرض تعاريف المتغيرات وتحديد مشكلة الدراسة. وستختلف الدراسة المستقبلية عن الدراسات السابقة في أهدافها، حيث ستتناول متغير مستقل وهو إدارة المعرفة من خلال (كسب المعرفة/ نشر المعرفة/ الاستجابة للمعرفة) وأثرها على المتغير التابع وهو ادارة الازمات التنظيمية من خلال (كشف الاشارة الإعداد والوقاية/ الإحتواء والحد من الضرر/ استعادة النشاط/ التعلم) لأن تطبيق هذه الدراسة سيكون في منظمة حكومية وهي القوات المسلحة في دولة الكويت في حين ان الدراسات السابقة كما ذكرت وعلى حد علم الباحث كانت تتركز على شركات القطاع الخاص.

قائمة المراجع

المراجع العربية

- أبو رمان، جمانة (2015)، **دور ممارسة القيادة التحويلية في تحقيق نهج شامل لإدارة الأزمات:دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية**، كلية الدراسات العليا، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان، الأردن.
- أبو عمر، هاني(2009)، **فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها في إدارة الأزمات:دراسة تطبيقية على القطاع المصرفي في فلسطين**،الجامعة الإسلامية غزة عمادة الدراسات العليا كلية التجارة قسم إدارة الأعمال.
- الجمال، راسم وعياد، خيرت (2005)، **إدارة العلاقات العامة: المدخل الإستراتيجي**، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية.
- الخضيري، محسن (1993)، **إدارة الأزمات منهج اقتصادي إداري متكامل لحل الأزمات:كيف يتم التعامل مع الأزمات؟**، المجلد 15، العدد 58، التنمية الإدارية، مصر.
- الخضيري، محسن (2002)، **إدارة الأزمات: علم امتلاك كامل القوة في أشد لحظات الضعف**، القاهرة، مجموعة النيل العربية، ط2، ص 66.
- الديب، إبراهيم (2008)، **بحث في إدارة المعرفة**، الأكاديمية العربية المفتوحة، الدنمارك، كلية الإدارة والإقتصاد.
- الرازي، محمد (1979)، **مختار الصحاح**، دار الكتاب العرب، بيروت ، لبنان.
- الرازي، محمد (1995)، **مختار الصحاح**، مكتبة ناشرون، بيروت 6-1995-1.
- الرويلي، علي (2011)، **الأزمات تعريفها – أبعادها – أسبابها**، الحلقة العلمية الخاصة بمنسوبي وزارة الخارجية، كلية التدريب، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- الزعبي، محمد (2012)، **إدارة الأزمات في ضوء السنة النبوية: حادثة الإفك أنموذجا**، المجلة الأردنية في الدراسات الإسلامية، كلية الشريعة، جامعة آل البيت.
- السهلي، مشبب (2014)، **فاعلية الثقافة التنظيمية في إدارة الازمات الأمنية: دراسة تطبيقية بجهاز الحرس الوطني بدولة الكويت**، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية ، كلية العدالة الجنائية ، قسم الدراسات الا منية.
- الشرفا، سلوى (2008)، **دور إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة**، الجامعة الإسلامية غزة عمادة الدراسات العليـا كليـــــة التجارة قسم إدارة الأعمـــال.
- الصيرفي، محمد (2003)، **مفاهيم إدارية جديدة**، عمان، الأردن، دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- العلي، ريتا (2012)، **العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة، الإبداع التنظيمي وأثرهما في أداء المنظمة: دراسة تطبيقية على منظمات قطاع الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الأردن**، جامعة الشرق الأوسط كلية الأعمال قسم إدارة الأعمال.
- العلي، عبدالستار، قنديلجي، عامر والعمري، غسان (2009)، **المدخل إلى إدارة المعرفة**، الطبعة الثالثة، دار المسير، عمان، الأردن.
- العمري، غسان (2004)، **الإستخدام المشترك لتكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة لتحقيق قيمة عالية لأعمال البنوك التجارية الأردنية**، أطروحة دكتوراة، جامعة عمان للدراسات العليا، الأردن،ص8.
- العواملة، حمدان (2009)، **أثر إدارة المعرفة على إدارة الأزمات في الإدارات الحكومية الأردنية**، مجلة بحوث التربية النوعية – مصر، العدد 13، ص 131-94.
- القطاونة، أيمن (2012)، **أثر نظام إدارة الأزمات في المناخ التنظيمي في المصارف التجارية الأردنية: دراسة ميدانية من وجهة نظر المديرين**، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال المجلد 8 العدد 2.
- الكبيسي، صلاح الدين (2005)، **إدارة المعرفة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية**، القاهرة، مصر، ص 73.

- المطيران، مطيران (2007)، **إدارة نظم المعرفة**، المؤتمر الدولي حول الجودة الشاملة في ظل إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، جامعة العلوم التطبيقية، عمان.
- المغربي، عبدالحميد (2006)، **نظم المعلومات الإدارية**، المكتبة العصرية للطباعة والتوزيع، جامعة المنصورة.
- الملاك، ساهر والأثري، أحمد (2002)، **إدارة المعرفة ودورها في دعم المهارات التنموية في المنظمات**، مجلة مستقبل التربية العربية، المجلد 8، العدد 26، ص 143-157.
- الملكاوي، إبراهيم (2007)، **إدارة المعرفة: الممارسات والمفاهيم**، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة 1، ص 1-308.
- الهريش، ثامر (2009)، **إدارة المعرفة وإمكانية تطبيقها في دوريات الأمن العام بمدينة الرياض**، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، ص 1-137.
- باسردة، توفيق (2008)، **تكامل ادارة المعرفة والجودة الشاملة واثره في الاداء: دراسة تطبيقية في شركات الصناعات الغذائية اليمنية**، مجلة العلوم الإدارية والإقتصادية – اليمن، العدد 1، ص 160-185.
- جاد الله، محمود (2008)، **إدارة الأزمات**، الطبعة الأولى، عمان، دار أسامة للنشر والتوزيع.
- حامد، سعيد (2012)، **أثر إدارة المعرفة على إتخاذ القرارات الإدارية: دراسة ميدانية على البنوك التجارية السعودية بمنطقة الرياض**، المجلة العلمية للإقتصاد والتجارة – مصر، العدد 1، ص 864-805.
- حمادي، عبلة (2012)، **دور إدارة المعرفة في بناء المنظمة المتعلمة:دراسة حالة مؤسسة Enad-Sidet بسور الغزلان**، جامعة أكلي محند أولحلج – البويرة ، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير.
- حمود، خظير (2010)، **منظمة المعرفة**، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- درباس، أحمد (2012)، **مدى تمكين مديري المدارس من مهارة إدارة الأزمات في مدينة جدة- دراسة مسحية**، مجلة العلوم والثقافة، مجلد 12، السودان.
- زرقون، محمد وعرابة، الحاج (2014)، **أثر إدارة المعرفة على الأداء في المؤسسة الاقتصادية**، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، العدد 1، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، الجزائر.
- زويلف، إنعام (2014)، **نجاح نظم المعلومات المحاسبية وأثره في مراحل إدارة الأزمات**، جامعة الزيتونة.
- عياصرة، معن (2008)، **إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل**، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- ماهر، أحمد (2006)، **إدارة الأزمات**، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.
- محجوب، بسمان (2004)، **عمليات إدارة المعرفة: مدخل للتحول إلى جامعة رقمية**، مجلة الاربطة، الأمانة العامة لأربطة المؤسسات العربية للتعليم العالي، المجلد 4، العدد 3.
- نجم، نجم والحاروني،علي (2005)، **الإدارة الإلكترونية الإستراتيجية والوظائف والمشكلات**، حصاد الفكر- مصر، العدد162، ص 87-98.
- همشري، عمر (2013)، **إدارة المعرفة الطريق إلى التميز والريادة**، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، الطبعة 1، مجلدات 1.

References

Altamony, H., Alshurideh, M., & Obeidat, B. (2012). Information Systems for Competitive Advantage: Implementation of an Organizational Strategic Management Process. Proceedings of the 18th IBIMA Conference on Innovation and Sustainable Economic Competitive Advantage: From Regional Development to World Economic, Istanbul, Turkey, 9th-10th May.

Anbumathi, R., & Sivasubramanian, R. (2016). Amalgamation of Talent and Knowledge Management Practices: A Conceptual Research Model. Gurgaon, United Kingdom, 20(4), 278-289.

Appelbaum, S., Keller, S., Alvarez, H., & Bédard, C. (2012). Organizational Crisis: Lessons from Lehman Brothers and Paulson & Company. International Journal of Commerce and Management, 22(4), 286-305.

Backman, T. (2001). Creating Business Value from Knowledge Management, In Ramon C. Barquin (Ed), Knowledge Management. Verginia, Management Concept Vienna, 54.

Barry, B., & Frank, B. (2013). Knowledge Management in Defence, North Atlantic Treaty Organization-NATO. European Conference on Knowledge Management, 106-116.

Bharadwaj, S, Chauhan, S., & Raman, A, (2015). Impact of Knowledge Management Capabilities on Knowledge Management Effectiveness in Indian Organizations. Indian Institute of Management, Ahmedabad, The Journal for Decision Makers, 40(4), 421-434.

Duffy, J. (2000). Knowledge Management: To Be or Not to Be?, ARMA International, Information Management Journal Publisher, 34(1), 1535-2897.

Evangelista, P., Esposito E., Lauro V., & Raffa, M. (2010). The Adoption of Knowledge Management Systems in Small Firms. Electronic Journal of Knowledge Management, 8(1), 33-42.

Falkheimer, J., & Heide, M. (2006). Multicultural Crisis Communication: Towards a Social Constructionist Perspective. Journal of Contingencies & Crisis Management, 14(4), 180-189.

Fearnley, R., & Horder, M. (1997). What is Knowledge Management? Knowledge Management in the Oil and Gas Industry, London Conference Proceedings Notes.

Hajir, J., Obeidat, B., & Al-dalahmeh, M. (2015). The Role of Knowledge Management Infrastructure in Enhancing Innovation at Mobile Telecommunication Companies in Jordan. European Journal of Social Sciences, 50(3), 313-330.

Holsapple, C., & Singh, M. (2001). The Knowledge Value Chain Model: Activities for Competitiviveness. International Handbooks on Information Systems, 20(1), 215-251.

Hutchins, H., & Wang, J. (2008). Organizational Crisis Management and Human Resource Development: A Review of the Literature and Implications to HRD Research and Practice. Advances in Developing Human Resources, 10(3).

Ismail, M. (2015). Knowledge Management Strategy in The Malaysian Armed Forces, Towards Next Gentric Organization. The Journal of Defence and Security, Kuala Lumpur, Science & Technology Research Institute for Defence (STRIDE), 5(2), 216.

Jia, Z., Shi, Y., Jia, Y., & Li, D. (2012). A Framework of Knowledge Management Systems for Tourism Crisis Management. International Workshop on Information and Electronics Engineering, 29, 138-143.

Jyoti, J., Gupta, P., & Kotwal, S. (2011). Impact of Knowledge Management Practices on Innovative Capacity: A Study of Telecommunication Sector. Sage Journals, 15(4), 315-330.

Kateb, M., Swies, R., Obeidat, B., & Maqableh, M. (2015). An Investigation on the Critical Factors of Information System Implementation in Jordanian Information Technology Companies. European Journal of Business and Management, 7(36), 11-28.

Kyobe, M. (2010). A Knowledge Management Approach to Resolving the Crises in the Information Systems Discipline. Journal of Systems and Information Technology, 12(3), 161-173.

Peacock, M., Carson, B., & Marquardt, M. (2015). Action Learning is and Leadership Development. Academy of Human Resource Development, 18(3).

Masa'deh, R. (2012). The Impact of Management Information Systems (MIS) on Quality Assurance (QA): A Case Study in Jordan. International Journal of Information, Business, and Management, 93-110.

Masa’deh, R. (2013). The Impact of Information Technology Infrastructure Flexibility on Firm Performance: An Empirical Study of Jordanian Public Shareholding Firms. Jordan Journal of Business Administration, 204-224.

Masa'deh, R., & Shannak, R. (2012). Intermediary Effects of Knowledge Management Strategy and Learning Orientation on Strategic Alignment and Firm Performance. Research Journal of International Studies, 112-128.

Masa’deh, R., Gharaibeh, A., Maqableh, M., & Karajeh, H. (2013). An Empirical Study of Antecedents and Outcomes of Knowledge Sharing Capability in Jordanian Telecommunication Firms: A Structural Equation Modeling Approach. Life Science Journal, 10(4), 2284-2296.

Masa'deh, R., Gharaibeh, A., Tarhini, A., & Obeidat, O. (2015). Knowledge Sharing Capability: A Literature Review. In Fourth Scientific & Research Conference on New Trends in Business, Management and Social Sciences, Istanbul, Turkey, 19-20 September 2015, 1-16.

Masa’deh, R., Hunaiti, Z., & Bani Yaseen, A. (2008). An Integrative Model Linking IT-Business Strategic Alignment and Firm Performance: The Mediating Role of Pursuing Innovation and Knowledge Management Strategies. Communications of the International Business Information Management Association (IBIMA) Journal, 2(24), 180-187.

Masa’deh, R., Maqableh, M., & Karajeh, H. (2014). A Theoretical Perspective on the Relationship between Leadership Development, Knowledge Management Capability, and Firm Performance. Asian Social Science, 10(6), 128.

Masa'deh, R., Shannak, R., Maqableh, M., & Tarhini, A. (2017). The Impact of Knowledge Management on Job Performance in Higher Education: The Case of the University of Jordan. Journal of Enterprise Information Management, 30(2), 244-262.

Massingham, P. (2014). An Evaluation of Knowledge Management Tools: Part 1- Managing Knowledge Resources. Journal of Knowledge Management, 18(6), 1075-1100.

Ndlela, M. (2012). Knowledge Sharing in Crisis Management Networks- Mock Drills as Inter-Organizational Learning Platforms, Hedmark University College, Norway.

Obeidat, B., Al-Suradi, M., Masa’deh, R. & Tarhini, R. (2016). The Impact of Knowledge Management on Innovation. Management Research Review, 39(10), 1214-1238.

Oxford, (1994). Paperback Dictionary, Oxford University Press.

Paraskevas, A. (2006). Crisis management or Crisis Response System?, A Complexity Science Approach to Organizational Crises. Management Decision, 44(7), 892-907.

Patrides, L. (2002). Organizational Learning and the Case for Knowledge Based Systems, 2002(113), 84-69.

Paunescu, M. (2015). The Miltary Education and Training Posture in The Contemporary Paradigms of Warfare the Smart Book's. Journal Conference proceedings of eLearning and Software for Education (eLSE), 1, 476-482.

Peterufova, M. (2015). Strategic Knowledge Management in The Armed Forces: Of General M. R. Stefanik in Liptovsky Mikulas. Journal of Defense Resources Management, 2, 51-56.

Racherla, P., & Hu, C. (2009). A Framework for Knowledge Based Crisis Management in the Hospitality, 50(4), 561-577.

Schwandt, D., & Marquardt, J. (2000). Organizational Learning: From World-Class Theories to Global Best Practices, Library of Congress Classification, 258.

Shannak, R., Obeidat, B., & Almajali, D. (2010). Information Technology Investments: A Literature Review. Proceedings of the 14th IBIMA Conference on Global Business Transformation through Innovation and Knowledge Management: An Academic Perspective, Istanbul-Turkey, 23rd-24th June, 1356-1368.

Shaw, D., Hall, M., Edwards, J., & Baker, B. (2007). Responding to Crisis through Strategic Knowledge Management. Journal of Organizational Change Management, 20(4), 559-578.

Valmohammadi, C., & Ahmadi, M. (2015). The Impact of Knowledge Management Practices on Organizational Performance: A Balanced Scorecard Approach. Journal of Enterprise Information Management, 28(1), 131-159.

Vratskikh, I., Al-Lozi, M., & Maqableh, M. (2016). The Impact of Emotional Intelligence on Job Performance via the Mediating Role of Job Satisfaction. International Journal of Business and Management, 11(2), 69-91.

Wang, W. (2009). Knowledge Management Adoption in Times of Crisis. Industrial Management & Data Systems, 109(4), 445-462.

Yates, D., & Paquette, S. (2011). Emergency Knowledge Management and Social Media Technologies: A Case Study of the 2010 Haitian Earthquake. International Journal of Information Management, 31(1), 6-13.